

LA RÉFÉRENCE HANDICAPS



Services à la personne

## Enquête

**Le Label Cap'Handéo  
Services à la personne :  
quel impact pour les  
personnes accompagnées?**

**La perception des usagers et des services**

concernant le label Cap'Handéo Services à la personne

**IMPACT  
DU  
LABEL  
SERVICES  
À LA  
PERSONNE**

### Enquête 2017



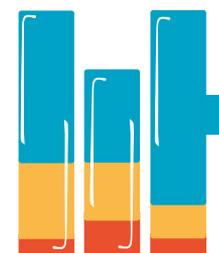
• Rapport « Le Label Cap'Handéo - SAP : quel impact pour les personnes accompagnées ? » réalisé par Scool



• Note technique « Le point de vue des services Cap'Handéo-Services à la personne sur les impacts de cette démarche qualité » réalisée par Emicité

Avec le soutien de :





### Introduction & contexte de l'étude p.3

- Cap'Handéo Services à la personne, un label créé avec et pour les personnes handicapées
- Cap'Handéo, un label à l'écoute des bénéficiaires
- L'essentiel de l'enquête



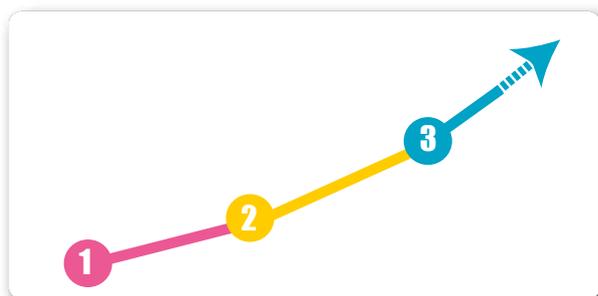
### Une enquête qui confirme le cap pris par Handéo p.4

- Le label Cap'Handéo Services à la personne : 3 étapes clés
- Zoom sur la dynamique de communication

- Étape 1** Lancement du label Cap'Handéo
- Étape 2** Une confiance renforcée auprès des prescripteurs
- Étape 3** Une communication bien amorcée auprès de l'ensemble des utilisateurs de services



### En bref p.10



## Cap'Handéo Services à la personne, un label créé avec et pour les personnes handicapées

Le label Cap'Handéo Services à la personne est une démarche qualité construite avec et pour les personnes en situation de handicap. Handéo y associe également les autres parties prenantes du secteur, dont les professionnels de l'aide à domicile.

## Cap'Handéo, un label à l'écoute des bénéficiaires

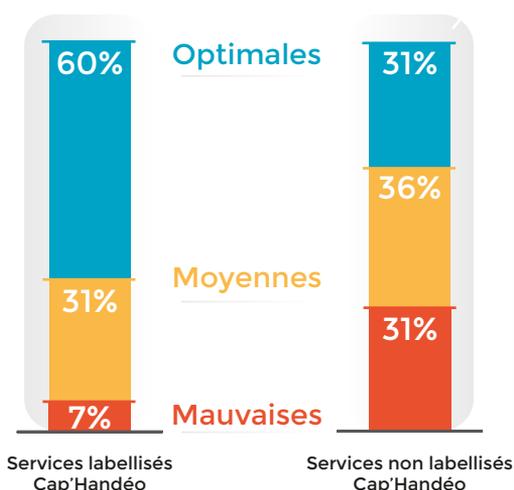
L'ensemble des travaux menés par l'Observatoire national des aides humaines et de l'autonomie est une ressource qui peut amener à consolider les cahiers des charges Cap'Handéo afin de s'assurer qu'il réponde toujours aux besoins et attentes des personnes.

En prenant en compte l'expérience des bénéficiaires<sup>1</sup> et l'avis des SAAD<sup>2</sup>, Handéo souhaite poursuivre son analyse sur l'impact du label Cap'Handéo Services à la personne.

## L'essentiel de l'enquête

Sur la période de mars à septembre 2017, un questionnaire a été administré auprès de **80 bénéficiaires de services à la personne**, dont la moitié étaient des services labellisés Cap'Handéo.

## Quelles sont vos relations avec les services à la personne labellisés Cap'Handéo ?



Nombre de répondants : 80

### Répartition des relations entre les services labellisés Cap'Handéo services à la personne et les services non labellisés :

- **60 %** des bénéficiaires estiment entretenir des **relations optimales** avec les prestataires labellisés Cap'Handéo (contre 31 % non labellisés Cap'Handéo),
- **31 %** considèrent que leurs **relations sont moyennes** (contre 36 % non labellisés Cap'Handéo),
- **7 %** estiment leurs **relations mauvaises** (contre 31 % non labellisés Cap'Handéo).

1. Rapport réalisé par la coopérative Scool « Le Label Cap'Handéo – SAP : quel impact pour les personnes accompagnées ? ».

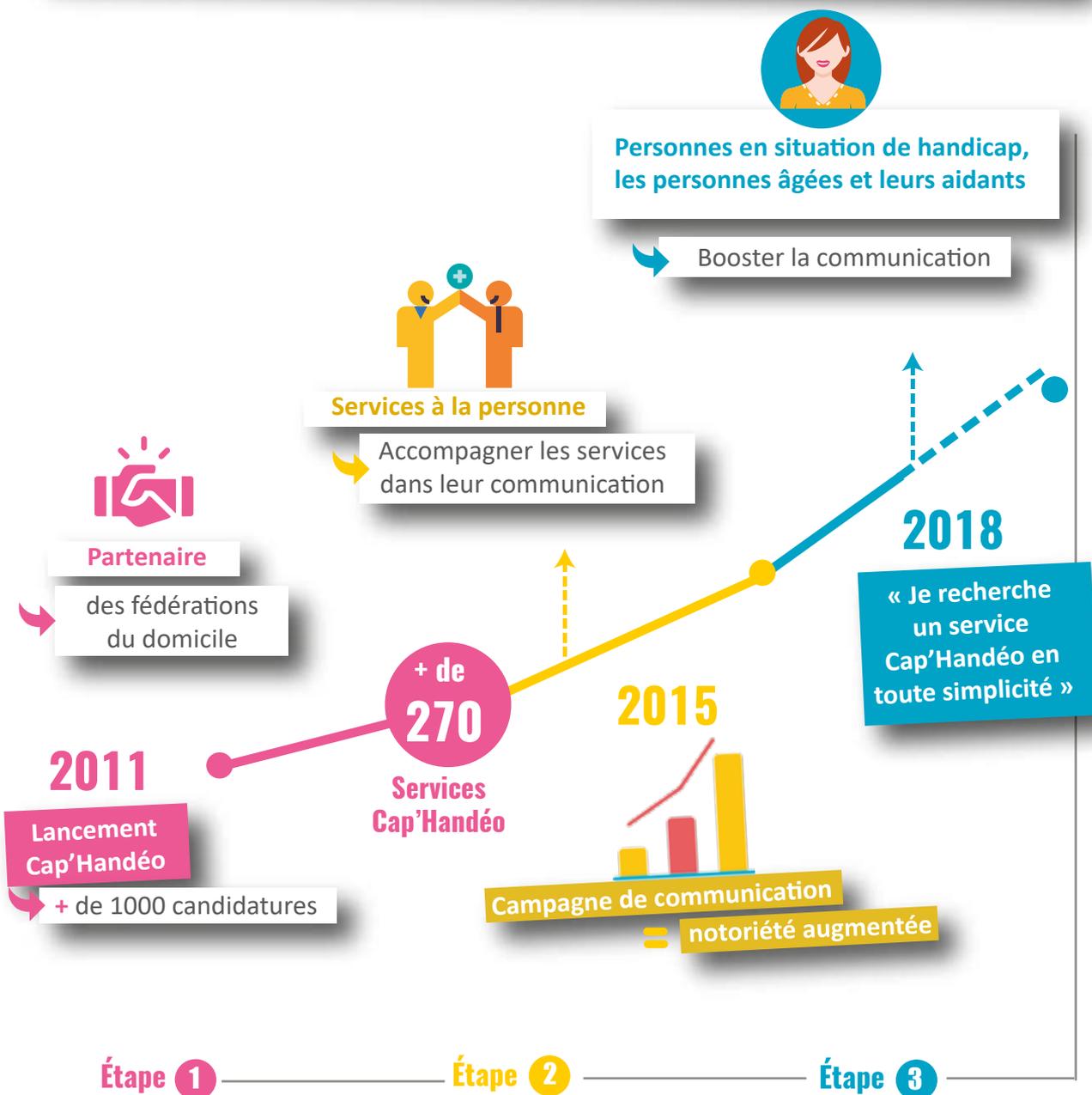
2. Note technique réalisée par Emicité «Le point de vue des services Cap'Handéo-Services à la personne sur les impacts de cette démarche qualité »

## Une enquête qui confirme le cap pris par Handéo

L'étude confirme la stratégie de communication d'Handéo mise en place jusqu'à aujourd'hui. En outre, elle valide la piste de progrès envisagée par Handéo en montrant tout l'enjeu de continuer à renforcer la sensibilisation auprès des utilisateurs de services.

L'évolution du label repose sur 3 phases clés :

- Étape 1** le lancement réussi du label Cap'Handéo avec plus de 270 services engagés,
- Étape 2** une confiance renforcée auprès des prescripteurs,
- Étape 3** une communication bien amorcée auprès des utilisateurs de services.



Zoom sur la dynamique de communication Cap'Handéo

Étape 1



Lancement du label Cap'Handéo Services à la personne en 2011

1<sup>ère</sup> PHASE DE COMMUNICATION AUPRÈS DES PRESTATAIRES  
 POUR ASSURER & VALORISER UNE OFFRE DE QUALITÉ

- 1. Fabrication du label**  
 pour repérer l'offre de service de qualité et structurer le secteur du handicap
- 2. Déploiement opérationnel**  
 des critères du référentiel pour mieux répondre aux besoins et attentes des personnes handicapées et des personnes âgées
- 3. Enrichissement de l'offre**  
 avec des services réparti dans toute la France couvrant plus de 2/3 du territoire national (dès 2015)



Engagement & confiance de toutes les parties prenantes



Satisfaction des usagers au sujet de la prise en compte de leurs besoins et attentes



Services Cap'Handéo



Bonne notoriété auprès des SAAD

Objectif : accroître la visibilité de la démarche Cap'Handéo

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DU DISPOSITIF D'ANIMATION CONJOINT ENTRE LES SERVICES & HANDÉO

RÉUNION D'INFORMATION  
 LOCALES HANDÉO DANS  
 TOUTE LA FRANCE



Clubs, matinales, réunions institutionnelles...

ANIMATION TERRITORIALE  
 DES CORRESPONDANTS



Dynamique partenariale avec les services, les fédérations, le relai des départements...

ANIMATION D'UNE STRATÉGIE  
 COMMUNE



# Une enquête qui confirme le cap pris par Handéo



## Une confiance renforcée auprès des prescripteurs

Proches aidants, responsables institutionnels, pouvoirs publics.



Étape 2

### CAP'HANDÉO, UN LABEL DEVENU CERTIFICATION



Une référence de qualité qui renforce la confiance des personnes handicapées et des personnes âgées.



- 4<sup>ème</sup> acteur de la certification de services dans le secteur social et médico-social
- Un ADN unique : Handéo est le seul acteur à être issu de l'économie sociale et solidaire.



### RECONNAISSANCE D'ÉQUIVALENCE À 100%

entre la certification Cap'Handéo Services à la personne et l'évaluation externe.

### HANDÉO EST CITÉ DANS LE RAPPORT TAQUET-SERRES

Chapitre 3 « Instaurer un système de prestations lisible » (p.99) & chapitre 8 « Une exemplarité des pouvoirs publics dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle » (p.251).



### DANS LE CHAPITRE PROSPECTIF 2018 « VERS UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, OUVERTE À TOUS » DU CONSEIL DE LA CNSA

Handéo est cité dans le chapitre « L'implication de parties prenantes pour initier et élaborer des cahiers des charges d'engagements « labellisés » »



### Aide à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées par les SAAD prestataires : le guide des bonnes pratiques



### LE MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ FAIT RÉFÉRENCE À HANDEO

dans son guide de bonnes pratiques à destination des Départements. Handéo est cité en p.19 et p.26. Une reconnaissance de la qualité du label.

### LE COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU HANDICAP



Comité Interministériel du Handicap

préconise dans la mesure 6.4 (12.2016) « d'accompagner dans le cadre d'un partenariat pluriannuel l'association Handéo dans ses démarches d'enrichissement de l'offre de services à la personne [...]



Une enquête qui confirme

le cap pris par Handéo

Étape 3



Une communication bien amorcée auprès de l'ensemble des utilisateurs de services



### CAP'HANDÉO : DES COUPS DE BOOSTS MÉDIATIQUES LORS DE MOMENTS PHARES



Campagne TV Handuo 2015

+ d'1 million de téléspectateurs

Série « La parole aux aidants »



handuo cap'handéo avec la participation de france 3 paris île-de-france



La diversification de l'offre Cap'Handéo

Ambassadeurs : un projecteur pour tous les Cap'Handéo

### La RATP s'engage dans la démarche Cap'Handéo

Inauguration lundi 30 avril 2018 | Accessibilité des personnes en situation de handicap mental, psychique, visuel et auditif : la RATP obtient la labellisation « Cap'Handéo services de mobilité » pour la ligne 1 du métro.

En présence d'Elisabeth Borne, Ministre chargée des transports, Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées, Valérie Pécresse, Présidente de la région Île-de-France et Présidente d'Île-de-France Mobilités, Christophe Najdovski, Adjoint à la Maire de Paris chargé des transports, et Catherine Guillouard, Présidente-directrice générale de la RATP – à la station de métro Franklin D Roosevelt Metrostation.



### ILS ONT RELAYÉ L'ÉVÈNEMENT



Une enquête qui confirme

le cap pris par Handéo

**S'APPUYER SUR LA COMMUNICATION EXISTANTE POUR OPTIMISER LES ACTIONS**

**ET POURSUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DANS LEUR COMMUNICATION**

**PARTICIPATION AUX SALONS, ÉVÉNEMENTS & PRISES DE PAROLES**



**COURRIERS D'INFORMATION**

aux partenaires du territoire du service **Cap'Handéo**  
**CD, MDPH, ARS, ASSOCIATIONS DU HANDICAP REPRÉSENTANT LES PERSONNES OU LES FAMILLES, ASSOCIATIONS GESTIONNAIRES, ETC.**



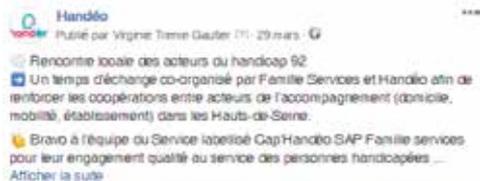
UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LES **RÉSEAUX SOCIAUX**



**+ de 18 000 vues en moins de 6 mois**



**Communication sur les rencontres et animations locales dans toute la France**



**Une vidéo d'animation diffusée sur les réseaux pour une explication ludique et pédagogique des activités d'Handéo**

**Partenariats**

Le partenariat qui nous lie à HANDÉO (appui financier, conseils techniques et un accès direct à la direction et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap) : <http://www.handeo.fr/actualites/le-partenariat>



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS



Services à la personne

# Une enquête qui confirme

# le cap pris par Handéo

## DES OUTILS À DISPOSITION DES SERVICES

Refonte du site internet

1 ANNUAIRE NATIONAL CAP'HANDEO SUR HANDEO.FR



KITS DE COMMUNICATION POUR LES SERVICES



JOURNAL D'INFORMATION MODERNISÉ



Promouvoir

LES GUIDES PRATIQUES, ÉTUDES, BAROMÈTRES, SYNTHÈSES AUDIO, DOCUMENTS EN «FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE »...

Consultez nos guides de bonnes pratiques



Études, rapports et recherches



Versionne pour tous les PDF en PDF, accessible cyfisme se consulte par le site 'PDF'

© 2014 Handéo, tous droits réservés. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Handéo est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Handéo est formellement interdite.

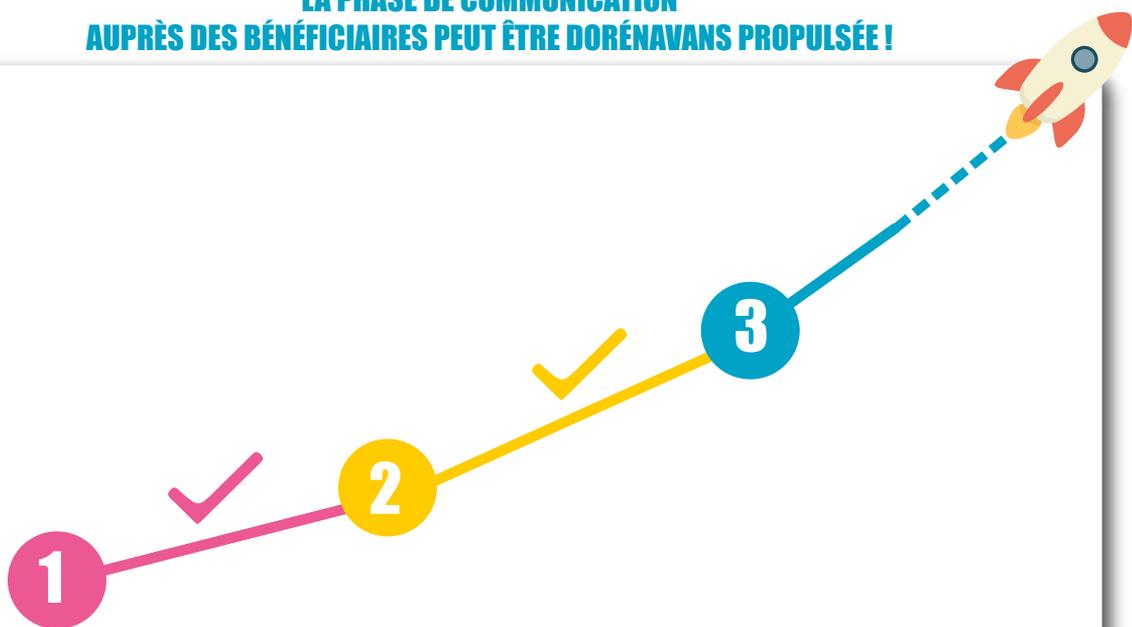
En savoir plus

À CONSULTER ET TÉLÉCHARGER GRATUITEMENT SUR LE SITE INTERNET HANDEO.FR

Le lancement, le déploiement, l'évolution du label ainsi que le développement de l'offre sur le territoire national, la diversification des activités d'Handéo et leur reconnaissance officielle sont les points clés marquants du label Cap'Handéo Services à la personne.

- ✓ La nouvelle certification a permis d'accroître et de renforcer la confiance des utilisateurs de services dans les services Cap'Handéo.
- ✓  Le champ d'application du référentiel a été élargi aux personnes âgées pour une prise en compte décloisonnée des besoins des personnes fragilisées.
- ✓ La reconnaissance d'Handéo par les prescripteurs (proches aidants, responsables institutionnels et les pouvoirs publics) renforce le positionnement d'Handéo et conforte sa stratégie de développement.
- ✓ La diversification des labels et certifications Cap'Handéo (services de mobilités, d'aides techniques, services et établissements médico-sociaux), permet aux Services à la personne Cap'Handéo de bénéficier d'une visibilité accélérée et amplifiée. La notoriété d'un service Cap'Handéo quel que soit les prestations proposées profite à tous.

### LA PHASE DE COMMUNICATION AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES PEUT ÊTRE DORÉNAVANS PROPULSÉE !



Télécharger le rapport complet « Le Label Cap'Handéo – SAP : quel impact pour les personnes concernées ? » ; la synthèse de l'étude ; la note technique « Le point de vue des services Cap'Handéo-Services à la personne sur les impacts de cette démarche qualité »

➔ [surhandeo.fr](http://surhandeo.fr) rubrique « L'Observatoire »